

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（2月）

NO.	投書内容	回答
1	<p>以前(3年程前)に大腸癌手術でお世話になっています。</p> <p>今回は咳が苦しくて一週間程眠れぬ夜が続き、11/25(月)当病院に検査してもらいたく受付で尋ねた所、内科受診となり初診なので、その手続きをして下さい！と言われ、1時間順番を待っていた所、前の主治医が外科なのでそちらに廻して下さいと言われ、又新たな番号札を渡され、合計3時間程待たされた事になります。(しんどくて苦しんでいるのに！)待たされた事はともかく何故、内科で診てもらえないのか？もし他の科たとえば眼科、整形外科等を受けたくても外科受診になるのですか？専門は専門の先生に受診したいです。</p>	<p>この度は、受付でスムーズな案内ができず長時間お待たせすることとなり、大変申し訳ございませんでした。</p> <p>当院かかりつけの患者さんでかぜや肺炎などで受診される方は大勢おられ、また、新型コロナウイルス感染症流行以降は、お一人お一人の検査などにも時間を要しておりますので、内科だけでは対応が難しくなっております。</p> <p>そのため、かかりつけ科のある患者さんには、症状によっては、まずかかりつけ科で診察を受けていただくこととしております。</p> <p>こうした運用を受付スタッフに徹底できておらず、大変ご迷惑をおかけしました。いただいたご意見を受け、受付スタッフには、患者さんにきちんと説明できるよう周知徹底いたしましたので、何卒ご理解くださいますようお願いいたします。</p>
2	<p>入院中、部屋に看護師や看護助手、リハビリの方が、こちらが返事をしていないにもかかわらず、いきなり入ってこられてかなり恐怖です。こちらが返事をしてからカーテンを開けてほしいです。特に更衣中にいきなり入ってこられて不快でした。</p>	<p>この度は、プライバシーへの配慮ができておらず、大変不快な思いをおかけし申し訳ございませんでした。今回のご指摘を受けて、チーム全体で振り返り、対応について指導いたしました。いただいたご意見を真摯に受け止め、訪室する際には、必ずお返事を確認してカーテンを開けるように徹底いたします。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（2月）

NO.	投書内容	回答
3	<p>最近の物価値上がりに対応しなければ生き残れない時代になりました。少し気のついた勝手な思いですが下記の件検討されてはいかがですか。</p> <p>①電気・水道 外来、入院共協力金徴収 ②トイレトペーパー・紙タオル 入院共協力金徴収</p> <p>宿泊税を支払う世の中になり、ある程度の事は協力していただくよう広報活動されてはどうか。</p> <p>なぜこのような事を言い出すかと思いませんか。過日入院中、戸締まりもせずに同年配の人がトイレで用をたしており、突然ドアを開けたら、膝の上にトイレトペーパーをいっぱい丸めて使用していたので思いつきました。節約するように広報活動してください。</p>	<p>貴重なご意見ありがとうございます。</p> <p>設備の利用や消耗品の使用など入院生活に必要な基本的なサービスに対しては、国が定める「入院基本料」として患者さんから費用をいただいております。</p> <p>そのため、「協力金」等を独自に設けて徴収することはできかねますが、いただいたご意見を参考に、患者さんには電気、水、トイレトペーパーなど節約していただけるよう、広報に努めてまいりますので、ご理解のほどよろしく願いいたします。</p>
4	<p>一般病棟の面会時間が短すぎる。本人のメンタル面を支えてあげたいので、長く居れる設定に変更してほしい。30分では詰めた話ができない。</p>	<p>この度は、ご不便をおかけし大変申し訳ございません。面会は患者さんにとって闘病の支えであり、ご家族と過ごす大切な時間です。そのような意義ある面会を長期間制限することになり心苦しく思っております。今後、感染対策を講じつつも面会緩和ができる方策を検討してまいります。</p> <p>貴重なご意見ありがとうございました。</p>

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（2月）

NO.	投書内容	回答
5	<p>いつ来ても○の外来受付の方々は愛想が全くないどころか、今日は並んでいても無視でした。とても気分が悪くなります。病院の顔ともいえる受付は笑顔で対応してもらいたい。無視はしないで！！それに比べて血液検査の方々はとても対応がよくてありがたいです。</p>	<p>この度は、○ブロック外来受付スタッフの対応について大変不快な思いをさせてしまい申し訳ございませんでした。今回のご指摘内容を外来受付スタッフ全体へ伝え、対応について指導いたしました。いただいたご意見を真摯に受け止め、相手の立場に立った思いやりのある接遇を心がけるよう取り組んでまいります。 貴重なご意見ありがとうございました。</p>
6	<p>シャワー室がカビだらけ。</p>	<p>この度は、清掃が行き届いておらず、不快な思いをおかけし申し訳ございません。 現場責任者へ連絡し、カビ除去を行うと共に、快適な療養環境を保てるよう清掃の徹底を指導しました。 引き続き、清掃方法の改善に努めてまいります。</p>
7	<p>市民病院の時から、手術・入院等4回お世話になっております。ありがたく存じております。入院相談受付の担当者の方、優しく親切に教えていただきありがたく思いました。入院病棟の看護師の皆々の優しい言葉、気配り忙しくしておられるのに、ちょっとした会話に患者にしては心が癒やされます。先生方も手術中も痛くないか何回も尋ねていただきうれしかったです。 1つだけですが自販機がある休憩所に一般新聞、スポーツ紙の自販機を設置していただきますようご検討ください。地下の販売店までは行けませんのでよろしく頼みます。</p>	<p>感謝のお言葉をいただき誠にありがとうございます。患者さんからのこのようなお言葉が職員には一番の励みとなります。今後も患者さんに寄り添ったケアが提供できるように努力してまいります。 デイルームへの新聞自動販売機の設置につきましては、スペースや運用の面で困難なため設置できません。ご理解のほどよろしくお願いいたします。</p>

患者さん・市民からの苦情・問合せ等一覧（2月）

NO.	投書内容	回答
8	<p>脳神経外科の梶川隆一郎先生に感謝を申し上げたくてこのたびペンを取りました。父の付き添いで梶川先生にお目にかかるたびに、穏やかで温かく素晴らしいお人柄でいらっしゃることをいつも深く感謝しています。</p> <p>高度難聴である父の為にPCの入力作業の手を止めて、一旦一旦父の耳元まで近寄って大きな声でゆっくりとお話くださってほんと運ありがとうございます。繰り返したり座ったり、申し訳なく感じてしまうほどです。</p> <p>他院では、本人一人で受診すると家族の付き添いを強要されたり、補聴器を以てしても聞こえが悪いことで厳しい態度を取られることもあり、梶川先生の優しいご対応は、ああこんなお医者様がいらっしゃるのだな・・・と驚きでもありました。後日改めて何うつもりでお願いした文書も「寒いし、お手間でしよう」と仰ってその日のうちに対応してくださいました。感謝しています。梶川先生にお会いするのを父はいつも楽しみにしております。</p>	<p>感謝のお言葉をいただき誠にありがとうございます。当院に従事する者として大変励みになります。今後も患者さんに安心して療養いただける環境づくりに取り組んでまいります。</p>
9	<p>産婦人科の横山先生、色々と本当にありがとうございました。がん治療3年半、入院時も抗がん剤の時も、体調が悪くなったら部屋までかけてくれてありがとうございました。来月、最後の診察ですがよろしく願います。いつまでもお元気で！！</p>	<p>感謝のお言葉をいただき誠にありがとうございます。いただいたお言葉を励みにこれからも努力してまいります。</p>